

**PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PERSEPSI MANFAAT AMNESTI PAJAK**

Ramadhani Indah Sari

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

ramadhaniindahs@gmail.com

Dian Anita Nuswantara

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

diananita@unesa.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of demographic factors and service quality on tax amnesty benefits perceived. The method used in this research is quantitative with questionnaire as collecting data instrument. The 92 questionnaires were distributed directly to individual taxpayers registered in KPP Pratama Surabaya. Independent variable used in this research is demographic factors and service quality while the dependent variable in this research is tax amnesty benefits perceived. The results of this research analysis using Smart PLS 3 showed that demographic factors haven't significant effect on tax amnesty benefits and service quality have an significant effect the tax amnesty benefits perceived.

Keywords: *Perceptions, Tax Amnesty Benefits, Demographic Factors, Quality of Service*

PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kewajibannya, Pemerintah terus meningkatkan berbagai jenis penerimaan negara. Saat ini pajak menjadi penerimaan Negara paling besar untuk dipergunakan membiayai berbagai pengeluaran serta pembangunan di APBN. Pemerintah menempuh langkah dengan membuat kebijakan perpajakan yang bertujuan untuk menambah penerimaan Negara. Langkah-langkah yang

jalankan diantaranya yaitu mengadakan reformasi peraturan perpajakan, memberikan berbagai fasilitas perpajakan kepada Wajib Pajak dan memperbaiki sistem perpajakan. Upaya ini akan berhasil apabila mendapatkan dukungan dari berbagai pihak terutama Wajib Pajak (Rohman, 2013). Peraturan yang sedang dibuat ialah mengenai keterbukaan informasi perpajakan antar Negara, yang nantinya bisa mengetahui rekening Wajib Pajak di Luar Negeri. Dengan adanya peraturan tersebut, Wajib Pajak akan ketahuan bila tidak patuh dan tidak bisa lagi menyembunyikan harta yang mereka miliki di Luar Negeri.

Amnesti Pajak ialah salah satu upaya pemerintah yang dilaksanakan di tahun 2016 hingga 2017 untuk meningkatkan pendapatan negara khususnya dalam sektor penerimaan pajak. Amnesti pajak merupakan fasilitas yang diberikan Pemerintah kepada Wajib Pajak yang berupa dihapuskannya pajak yang seharusnya terutang, dihapuskannya sanksi administrasi perpajakan, serta dihapuskannya sanksi pidana dalam bidang perpajakan atas harta yang diperoleh pada tahun 2015 dan sebelumnya yang belum dilaporkan oleh Wajib Pajak didalam SPT. Pemerintah memberikan fasilitas Amnesti Pajak karena masih ada Wajib Pajak yang masih memiliki harta milik baik didalam atau yang terdapat di Luar Negeri yang belum dilaporkan sepenuhnya didalam SPT tahunan pajak penghasilan. Amnesti Pajak dilakukan dengan cara melunasi semua tunggakan pajak yang dimiliki dan kemudian diwajibkan untuk membayar uang tebusan. Indonesia menargetkan penerimaan Negara yang ingin dicapai oleh Pemerintah dalam Amnesti Pajak tahun ini ialah sebesar 165 Triliun rupiah dalam 3 periode yang diadakan. Periode pertama sudah mencapai 97,2 Triliun rupiah yang berakhir pada 1 Juli sampai dengan 30 September 2016.

Periode kedua mencapai 12,3 Triliun pada 1 Oktober sampai dengan 31 Desember. Sementara periode ketiga mencapai 2,5 Triliun pada 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2017.

Karakteristik wajib pajak dapat dilihat dari gender, latar belakang pekerjaan dan tingkat pendidikan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak, diantaranya faktor individual seperti gender, umur dan tingkat pendidikan. Istilah gender dikaitkan dengan perbedaan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dalam studinya Jackson & Million (1986) serta Asante & Baba (2011) menemukan bukti, bahwa di Ghana, gender dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak perempuan lebih patuh dibandingkan wajib pajak laki-laki. Begitupun Hai & See (2011) pada studinya di Malaysia dengan responden *sole-proprietors* yang menyatakan, bahwa gender mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dalam melaporkan pajak dan menjalani proses amnesti pajak, wajib pajak akan dilayani oleh para fiskus. Pelayanan yang baik, ramah dan membuat Wajib Pajak merasa nyaman saat memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan percaya terhadap fiskus bila pelayanan yang diberikan dirasa akan memberikan banyak manfaat. Adanya beberapa manfaat yang diperoleh saat wajib pajak mengikuti program amnesti pajak akan diberikan melalui pelayanan dari para fiskus. Penelitian Pramushinta mendapatkan hasil berupa variabel layanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Layanan yang diberikan fiskus jika semakin baik maka akan berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang semakin meningkat (Pramushinta & Siregar, 2011). Maka dari itu rumusan masalah yang diambil ialah: (1) Apakah faktor demografi

berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak? (2) Apakah kualitas layanan mempengaruhi persepsi manfaat amnesti pajak?

KAJIAN PUSTAKA

Teori Perilaku Terencana

Ajzen mengembangkan *theory of planned behavior* (TPB) yang menjelaskan mengenai kontrol perilaku individual yang dibatasi oleh keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yakni *behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu mengenai hasil yang akan diperoleh dari sikap dan evaluasi atas hasil tersebut, *normative beliefs* merupakan suatu keyakinan mengenai harapan normatif orang lain sehingga dapat memberikan dorongan positif untuk memenuhi harapan tersebut, dan *control beliefs* merupakan keyakinan mengenai keberadaan hal-hal yang mendorong maupun menghambat tingkah pola yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendorong maupun menghambat tingkah pola tersebut (Ajzen, 1991).

Teori Kualitas Layanan

Pelayanan publik memiliki arti keinginan yang dipenuhi serta kebutuhan masyarakat oleh Pemerintah. Albrecht & Bradford (1990:37) membagi manajemen pelayanan dalam tiga tahap, diantaranya: (a) Momen kritis pelayanan / *Moment of Truth*, terbentuknya opini karena suatu kontak hubungan yang terjadi antara konsumen dan penyelenggara pelayanan. Momen kritis tersebut harus

dikelola dengan tepat sehingga terbentuk opini yang baik .(b) Lingkaran pelayanan / *The Cycles of Service*, menyamakan pandangan antara konsumen dengan penyelenggara pelayanan. (c) Teori *Exit & Voice*, mekanisme *exit* artinya konsumen memiliki kesempatan untuk memilih penyelenggara pelayanan yang lain bila pelayanan yang didapat sebelumnya tidak sesuai ataupun tidak nyaman. Mekanisme *voice* berarti konsumen dapat menyampaikan rasa ketidak puasannya kepada penyelenggara negara.

Demografi

Frinso (2015), demografi diartikan sebagai demografi formal yang memperhatikan jumlah, struktur, dinamika penduduk. Dalam pengertian yang lebih luas, ada beberapa aspek yang diperhatikan diantaranya sosial, budaya, dan ekonomi. Aspek sosial dapat mencakup status keluarga, tempat lahir, tingkat pendidikan, dan lain sebagainya. Aspek ekonomi meliputi antara lain aktivitas ekonomi, jenis pekerjaan, lapangan pekerjaan, dan pendapatan. Sedangkan aspek budaya berkaitan dengan persepsi, aspirasi, dan harapan-harapan.

Amnesti Pajak

Wajib Pajak dapat memanfaatkan fasilitas Amnesti Pajak akan memperoleh beberapa keuntungan yang tercantum dalam Undang-Undang No 11 tahun 2006 dan Peraturan Menteri Keuangan RI No 118/PMK.03/2016, diantaranya:

- 1) Penghapusan pajak yang seharusnya terutang.
- 2) Tidak dikenai sanksi administrasi dan sanksi pidana perpajakan.
- 3) Tidak dilakukan pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan.

- 4) Penghentian proses pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan.
- 5) Jaminan rahasia data pengampunan pajak tidak dapat dijadikan dasar penyelidikan dan penyidikan tindak pidana apa pun.
- 6) Pembebasan pajak penghasilan untuk balik nama harta tambahan.

Pengaruh Faktor Demografi terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak

Perbedaan gender akan memiliki tanggapan yang berbeda dalam menghadapi masalah Wajib Pajak, usia yang berbeda pun juga sama, misalnya usia lebih muda, akan lebih berani mengambil resiko, dan dampak sosial yang akan dialami dikemudian hari. Kemudian tingkat penghasilan yang berbeda – beda yang dimiliki oleh wajib pajak akan membuat keputusan yang berbeda – beda terhadap keputusan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil dari penelitian Frisno (2016) variabel demografi tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan tingkat penghasilan berkorelasi secara signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Torgler dan Schaltegger (2005) memperoleh hasil bahwa Wajib Pajak yang umurnya lebih tua akan lebih memiliki sifat yang sensitif terhadap ancaman sanksi perpajakan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa umur berpengaruh signifikan dan positif terhadap tax compliance. Alm et al. (1992) memperoleh hasil bahwa jumlah penghasilan yang dilaporkan pada SPT Tahunan meningkat dengan meningkatnya pendapatan yang diterima Wajib Pajak. Menurut penelitian tersebut, terdapat hubungan positif antara pendapatan dan kepatuhan. Penelitian yang lainnya melaporkan hubungan negatif antara pendapatan dan kepatuhan perpajakan Trivedi & Chung (2006) Berdasarkan

penjelasan diatas, maka perumusan hipotesisnya: H₁ Faktor demografi berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak

Fasilitas amnesti pajak diterapkan dengan tujuan menarik dana yang terparkir di luar negeri serta mendorong Wajib Pajak untuk patuh. Saat membayarkan pajaknya yang terutang, Wajib Pajak akan memperoleh layanan dari kantor pajak di area Wajib Pajak tinggal. Pelayanan yang baik, ramah dan membuat Wajib Pajak merasa nyaman saat membayarkan pajaknya diharapkan dapat meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap manfaat yang akan diterima saat mengikuti amnesti pajak. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Prabawa, 2012) kualitas layanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara. Berdasarkan penjelasan diatas, maka perumusan hipotesisnya (H₂) Kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak.

METODE

Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengikuti amnesti pajak yaitu 92 Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode pengambilan sampel yang dipilih ialah *judgemental sampling* dari berbagai macam metode yang ada dalam *nonprobability sampling* dikarenakan data yang dibutuhkan tidak mudah diperoleh. (Malhotra, 2010:379).

Variabel Persepsi Manfaat Amnesti Pajak

Davis (1989) mendefinisikan persepsi manfaat merupakan tingkatan kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subyek tertentu dan dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi Manfaat dalam penelitian ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat program amnesti pajak bagi Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Untuk mengukur tingkat keyakinan Wajib Pajak akan manfaat dari fasilitas amnesti pajak digunakan beberapa indikator pertanyaan dengan mengacu pada Undang-Undang No 11 tahun 2006 dan Peraturan Menteri Keuangan RI No.118/PMK.03/2016 mengenai manfaat Amnesti Pajak, diantaranya: 1) Manfaat penghapusan pajak yang seharusnya terutang. 2) Manfaat tidak dikenai sanksi administrasi dan sanksi pidana perpajakan. 3) Manfaat tidak dilakukan pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan. 4) Manfaat penghentian proses pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan. 5) Manfaat atas jaminan rahasia data pengampunan pajak tidak dapat dijadikan dasar penyelidikan dan penyidikan tindak pidana apa pun. 6) Manfaat atas pembebasan pajak penghasilan untuk balik nama harta tambahan. Indikator-indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert 4 poin mulai dari: 1 = Sangat tidak setuju; 2 = Tidak setuju; 3 = Setuju; 4 = Sangat Setuju.

Variabel Faktor Demografi

Variabel independen dalam penelitian ini adalah faktor demografi, yang meliputi: gender, jenis pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Berikut ini diuraikan variabel yang digunakan: (1) Umur ataupun usia didefinisikan sebagai lama waktu hidup (sejak dilahirkan). Wajib pajak yang memiliki usia lebih muda, akan

lebih berani mengambil resiko, kurang peka terhadap hukuman, dan dampak sosial yang akan dialami dikemudian hari (2) Gender, didefinisikan sebagai perbedaan jenis kelamin laki-laki dan perempuan (3) Jenis pekerjaan, merupakan pekerjaan saat ini yang menjadi profesi atau yang sedang dilakukan, terdiri dari pegawai swasta atau wirausaha. (3) Tingkat penghasilan, merupakan gaji yang diterima atas jenis pekerjaan yang dijalani. Dalam konteks perpajakan, faktor demografi menjadi faktor penentu yang penting dalam perilaku, dan juga dalam membentuk moralitas pajak. Indikator-indikator tersebut diukur menggunakan skala ordinal dan nominal

Variabel Kualitas Layanan Perpajakan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Indikator yang digunakan dalam variabel kualitas layanan, diantaranya: kehandalan, jaminan, tanggapan, empati, bukti fisik dan fasilitas fisik. (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:182) Indikator-indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert 4 poin mulai dari: 1 = Sangat tidak setuju; 2 = Tidak setuju; 3 = Setuju; 4 = Sangat Setuju.

Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan program *Partial Least Square* (PLS). Model analisis jalur semua variabel laten dalam *Partial Least Square* (PLS) terdiri dari tiga set hubungan: (1) *Inner model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*) dalam *Partial Least Square* (PLS). (2) *Outer model* yang menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya (*measurement model*). (3) *Weight*

relation dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi. Tanpa kehilangan generalisasi, dapat diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau manifest variabel diskala *zero means* dan *unit variance* (nilai *standardized*) sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dalam model. Berdasarkan tujuan-tujuan penelitian, maka rancangan uji hipotesis yang dapat dibuat merupakan rancangan uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan berdasarkan tujuan penelitian. Menghasilkan nilai t tabel sebesar 1.96. Sehingga jika nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel [$t\text{-statistik} < 1.96$], maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika nilai t-statistik lebih besar atau sama dengan t-tabel [$t\text{-statistik} > 1.96$], maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

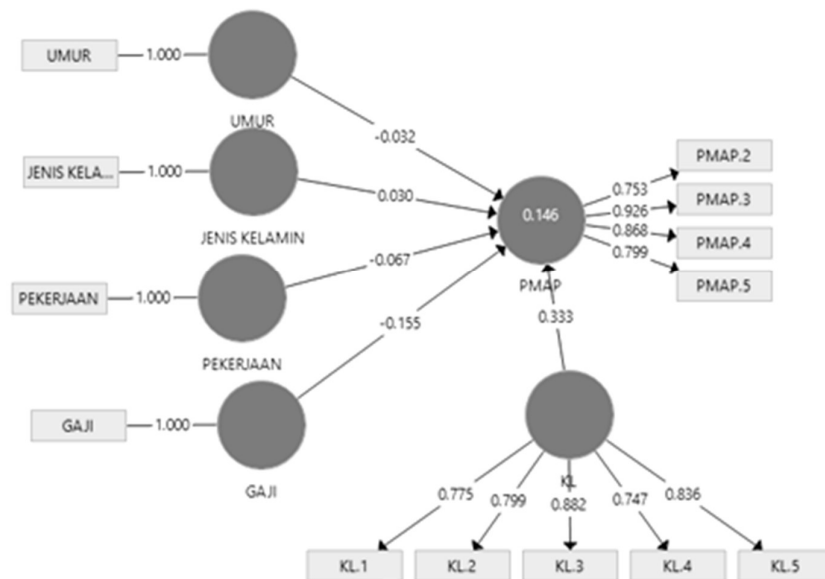
HASIL

Menilai Outer Model

Outer Loadings

Berdasarkan hasil pengolahan data nilai *outer loadings* diperoleh data bahwa terdapat 15 indikator yang memiliki nilai diatas 0,7 sedangkan ada 3 indikator yang nilai *outer loadings* dibawah 0,7 PMAP.1 sebesar 0,642 dan PMAP.6 sebesar 0,558. Karena indikator PMAP.1 dan PMAP.6 tidak memenuhi syarat, yaitu kurang dari 0,7 maka harus dieliminasi.

Dalam tahap dua, indikator PMAP.1 dan PMAP.6 telah dikeluarkan dari tahap satu karena nilai dari indikator tersebut dibawah 0,70. Sehingga semua indikator memenuhi syarat.



Gambar 2. Model Validitas

Sumber : Data diolah penulis

Discriminant Validity

Model mempunyai *discriminant validity* baik karena setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya. Hasilnya yaitu KL sebesar 0,809 Jenis Kelamin sebesar 1,000 Pekerjaan sebesar 1,000 Penghasilan sebesar 1,000 Umur sebesar 1,000 dan PMAP sebesar 0,839.

Mengevaluasi Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)

Berdasarkan pengujian *reability and average extracted* dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan AVE diatas 0,50.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Berdasarkan pengujian model structural diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,146 yang memiliki arti bahwa variabel Persepsi Manfaat Amnesti Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Faktor Demografi dan Kualitas Layanan sebesar 14,6 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya diluar penelitian ini.

Hasil Analisis Uji Hipotesis

Tabel 1. Hasil Pengujian

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
JENIS					
KELAMIN ->	0,030	0,049	0,108	0,277	0,782
PMAP					
KL -> PMAP	0,333	0,361	0,097	3,437	0,001
PEKERJAAN ->					
PMAP	-0,067	-0,054	0,115	0,583	0,560
PENGHASILAN					
-> PMAP	-0,155	-0,145	0,095	1,631	0,104
UMUR -> PMAP	-0,032	-0,053	0,119	0,273	0,785

Sumber : Data diolah penulis

Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama menyatakan faktor demografi berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak. Dilihat dari nilai koefisien parameter original sample sebesar -0,067 0,155 -0,032 0,030 dan nilai *t-statistic* 0,277 0,583 1,631 0,273. Nilai *t-statistic* kurang dari 1,96 (*t-tabel*), maka H0 diterima dan H1 ditolak. Jadi hasil pengujian pertama adalah semua faktor demografi tidak berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak

Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak. Dilihat dari nilai koefisien parameter original sample sebesar 0,333 dan nilai *t-statistic* 3,437. Nilai *t-statistic* lebih dari 1,96 (*t*-tabel), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi hasil pengujian kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Faktor Demografi terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak

Hipotesis pertama dalam penelitian ini yang diajukan yaitu Faktor Demografi berpengaruh terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak. Nilai *t-statistic* kurang dari 1,96 (*t*-tabel), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi hasil pengujian pertama adalah faktor demografi tidak berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak. Dilihat dari faktor demografi, hasil pengujian menunjukkan bahwa tingkat usia, penghasilan dan pekerjaan Wajib Pajak tidak mempengaruhi persepsi manfaat amnesti pajak karena manfaat dari amnesti pajak akan diberikan kepada semua wajib pajak yang melaporkan seluruh hartanya, dan tidak membedakan pekerjaan, penghasilan maupun usia Wajib Pajak. Jenis kelamin ataupun gender juga tidak mempunyai pengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak. Di Indonesia, baik Wajib Pajak laki-laki dan perempuan akan memiliki akses yang sama untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, begitu pula saat memperoleh akses mengikuti amnesti pajak dan mendapatkan manfaat atas amnesti pajak tersebut. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Kasipillai dan Jabbar

(2006) yang menemukan, bahwa baik laki-laki atau perempuan memiliki sikap yang sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak

Hipotesis-kedua dalam penelitian-ini adalah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak. Dilihat dari nilai koefisien parameter original sample sebesar 0,347 dan nilai *t-statistic* 4,119. Nilai *t-statistic* 4,119 lebih dari 1,96 (*t*-tabel), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi hasil pengujian kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi manfaat amnesti pajak.

Wajib pajak setelah memperoleh pelayanan yang baik dari fiskus, maka wajib pajak akan memiliki opini bila mengikuti amnesti pajak akan dapat memperoleh manfaat yang ditawarkan. Berbagai kemudahan akan diperoleh seperti : 1) Manfaat penghapusan pajak yang seharusnya terutang. 2) Manfaat tidak dikenai sanksi administrasi dan sanksi pidana perpajakan. 3) Manfaat tidak dilakukan pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan. 4) Manfaat penghentian proses pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan. 5) Manfaat atas jaminan rahasia data pengampunan pajak tidak dapat dijadikan dasar penyelidikan dan penyidikan tindak pidana apa pun. 6) Manfaat atas pembebasan pajak penghasilan untuk balik nama harta tambahan. Semua manfaat tersebut akan diperoleh melalui layanan yang diberikan oleh fiskus, dengan pelayanan yang baik maka wajib pajak tidak merasa ragu untuk beranggapan akan mendapatkan manfaat tersebut.

SIMPULAN

Hasil dari hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Faktor Demografi tidak berpengaruh terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak. Hasil dari hipotesis kedua (H2) dalam penelitian menunjukkan variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Persepsi Manfaat Amnesti Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavioral Control. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Albrecht, K., & Lawrence J. Bradford. 1990. *Service Advantage – How to Identify and fulfill Customer Needs*. Home woods-Illinois : Richard D. Irwin Inc.
- Alm, James, Jackson, Betty, dan Michael J. M. 1992. Estimating the Determinants of Taxpayer Compliance with Experimental Data, *National Tax Journal*, Vol. 45, pp. 107-14.
- Asante, Stephen & Baba. 2011. Tax Compliance Among Self-Employed in Ghana: Do Demographic Characteristics Matter. *International Business and Management* Vol.3 No.1
- Chung, Janne & Trivedi. 2006. The Effect of Friendly Persuasion and Gender on Tax Compliance Behavior. *Journal of Business Ethics*, Vol. 47, pp 133-145.
- Davis, F.D. 1989 Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13(3), 319.
- Frisno, G. & Tjen C. 2016. Dampak Faktor-Faktor Demografi terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol. 1 No. 2
- Ghozali, I., & Latan, H. 2014. *Partial Least Squares; Konsep, Metode, dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0* Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Hai, Oh Teik and Lim Meng See. 2011. Behavioral Intention of Tax Non-Compliance among Sole-proprietors in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science* Vol.2 No.6
- Jackson, B and Million V. 1986. Tax Compliance Research: Findings, Problems and Prospects. *Journal of Accounting Literature* Vol.5 No. 125-165

Kasipillai, J and Hijattullah. 2006. Gender and Ethnicity Differences in Tax Compliance. *Asian Academy of Management Journal* Vol.11 No.2

Kementrian Keuangan Republik Indonesia Berita Dirjen Pajak Tax Ratio Indonesia Masih Rendah, (Online), (<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/menkeu-tax-ratio-indonesia-di-bawah-standar> diakses pada 11 November 2016)

Komala, K. C., Suhadak, & NP, M. G. W. E. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Perpajakan*, 1–9.

Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Malhotra, Naresh K. 2010, *Marketing Research : An Applied Orientation*, 6th Ed., Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall

Prabawa, M. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Media Bina Ilmiah*, Vol. 6, No. 2.

Pramushinta & Siregar B. 2011. Pengaruh Layanan Fiskus dan Pelaksanaan Sunset Policy terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Upaya Peningkatan Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 5(2), 173–189.

Rohman, Abdul. 2013. *Perpajakan Pendekatan Peraturan*. Edisi 1. Semarang : Pustaka Magister.

Torgler, B., dan Schaltegger, C. A. 2005. Tax Morale and Fiscal Policy. *Working Paper Center for Research in Economics* No. 2007-02